

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de novembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta rebuda per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Hi exposava el següent:

- És veïna de la ronda de Sant Pau, i que des de fa setmanes l'activitat de venda ambulant no autoritzada (Mercat de la Misèria) que abans es desenvolupava a la ronda de Sant Antoni ara s'ha desplaçat fins allà.
- Aquest fet comporta la venda d'objectes robats, queda brutícia a la zona i els veïns de la finca i el conserge reben amenaces. La dinàmica de l'espai genera l'ocupació del banc que es troba ubicat davant la porteria de l'edifici, i es veuen increpades les persones grans que en puguin estar fent ús. Aquest estiu també va haver-hi un intent de segrest d'un veí de 10 anys, que a la seva declaració va dir que tenia vist l'autor dels fets a la cua del Gimnàs Sant Pau.
- Tota la situació descrita genera por, especialment entre les persones més grans de la finca.
- La seva administració de finques, en representació de la comunitat de veïns, va presentar una queixa a l'Ajuntament de Barcelona fa setmanes, però no han rebut cap resposta.
- A títol individual, veïns i veïnes també ho han fet i no han rebut cap resposta.
- L'únic servei que els atén és la Guàrdia Urbana, del qual considera que ha tingut sempre bona resposta quan truquen al 112. Des d'aquest servei els insten a contactar amb l'Ajuntament, amb la finalitat que hi pugui haver a la zona una patrulla permanent, tal com es fa a la ronda de Sant Antoni.
- La ciutadana va complementar la informació de la queixa amb correus electrònics i fotografies de l'espai, enviades durant el mes de novembre del 2022 i el gener del 2023.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Ciutat Vella** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 de novembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

La instància citada va donar lloc a una fitxa IRIS, resposta per la Guàrdia Urbana en data 19/12/22. Per la temàtica de la queixa de la ciutadana, la majoria de les seves fitxes són derivades i contestades per la Guàrdia Urbana:

- Fitxa amb resposta de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori de data 07/11/22
- Fitxa amb resposta de Guàrdia Urbana de data 19/11/22
- Fitxa amb resposta de Guàrdia Urbana de data 19/12/22
- Fitxa amb resposta de Guàrdia Urbana de data 22/12/22
- Fitxa anul·lada per Guàrdia Urbana per duplicat el 22/12/22

Arran de queixes anteriors sobre el Gimnàs Social Sant Pau, en data 18/03/22 es va activar el Servei d'Intervenció Social per la Convivència del districte de Ciutat Vella, que va iniciar una prospecció en diferents horaris fins al 30/06/22.

Durant les prospeccions de matí es va observar que el màxim de persones que feien estada per entrar al gimnàs era de 15, fent la cua a prop de la paret, sense interferir a la vorera del carrer, ni a l'entrada de l'escola Rubén Darío.

En les hores d'actuació del servei es va comprovar que el portal de la comunitat es podia veure des de fora, que restava il·luminat permanentment i que no s'havien vist dinàmiques disruptives que l'afectessin directament, excepte en una ocasió que un grup de 5 persones van seure al costat bevent cervesa.

Des del servei es va contactar amb un comerciant de la mateixa finca, que deia no tenir queixes. Creia que, malgrat que de tant en tant alguns usuaris provocaven alguna baralla, el Gimnàs Social Sant Pau no perjudicava el barri. Es va contactar també amb l'administradora de la finca per informar-la de les actuacions que s'estaven duent a terme, que va manifestar que ho traslladaria als veïns.

Atès que les queixes continuaven, el 08/06/22 es va contactar amb la ciutadana Gómez, que relata les diverses problemàtiques que tenen derivades dels usuaris del gimnàs. Se la informa del seguiment que el servei està duent a terme des de fa un temps i se li proporciona el telèfon del Centre de Reducció de Danys (CRD) del carrer d'en Robador per temes de consum. Manifesta que no coneixia el servei i agraeix el contacte i la informació donada. El 13/06/22 es contacta amb dos veïns més de la finca que manifesten que de vegades han trobat brutícia i restes de menjar.

Del seguiment efectuat es va concloure que puntualment pot haver-hi algun fet disruptiu que alteri la convivència, però no es van detectar que aquestes dinàmiques es produïssin de forma regular. Així mateix, el consistori informa que pròximament està previst el trasllat del Gimnàs Social Sant Pau a una ubicació provisional, mentre es fan les obres a la finca de la seu actual.

D'altra banda, el Servei de Gestió de Conflictes (SGC), en coordinació amb el Districte de Ciutat Vella i la Guàrdia Urbana va dur a terme una actuació específica amb el col·lectiu de persones amb dinàmica de venda de productes recuperats i andròmines, per tal de conèixer la seva situació personal i limitar algunes conductes que milloressin la convivència amb el veïnat, comerciants i entitats de l'entorn.

Mitjançant aquesta actuació i durant les diferents prospeccions efectuades, es va establir contacte amb un total de 29 persones relacionades amb l'activitat del mercat irregular i es va constatar que ja mantenien vinculació amb diferents recursos assistencials.

El SGC treballa amb el SASSEP (servei d'atenció al sensellarisme a l'espai públic) la situació individual de les persones del col·lectiu de venedors que es troben en situació de sensellarisme i continua en coordinació constant amb la Guàrdia Urbana i amb el districte de Ciutat Vella en les taules de convivència realitzades quinzenalment.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal a la Sindicatura

L'Ajuntament ha trigat més de 4 mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Situació al voltant del Gimnàs Sant Pau i actuació municipal

La ciutadana exposava el seu malestar per les dinàmiques que es generaven a l'entorn del gimnàs Sant Pau, com la venda no autoritzada de productes recuperats i

andròmines, brutícia, i fins i tot amenaces i altres incidents que generaven sensació d'inseguretat i por entre el veïnat més proper.

Per aquest motiu, l'administració de finques, en representació de la comunitat de veïns i veïnes, així com algunes d'aquestes persones a títol individual, s'havien adreçat a l'Ajuntament de Barcelona i al 112, considerant que sols la GUB els atenia i que la situació plantejada persistia.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i de respectar, en tot cas, el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne.

També l'article 12.1 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats de les altres persones. Així mateix, en el punt 2 determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

En aquesta línia, tal com s'exposa a l'informe municipal, es van activar un seguit d'accions per abordar les dinàmiques que es produïen al voltant del Gimnàs Sant Pau, i que podien estar relacionades amb altres que s'havien produït a la ronda Sant Antoni, de forma que l'abordatge municipal abastava una zona més àmplia.

El servei que rep les queixes veïnals principalment és la Guàrdia Urbana, que a més pot actuar de manera més immediata. Però no es pot pretendre resoldre una situació com l'exposada únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat, atès que és fruit d'una realitat més complexa.

Així s'actua des d'un doble vessant, a escala individual amb una intervenció social amb les persones que es troben al lloc, i a escala més global, intentant reduir l'impacte en l'espai amb altres mesures.

A l'espai hi actuaven, per tant, la GUB, el Servei d'Intervenció Social per la Convivència del Districte de Ciutat Vella i el Servei de Gestió de Conflictes (SGC). Aquest darrer servei treballa amb el SASSEP les situacions individuals.

Es constata, doncs, l'activació i intervenció de fins a quatre serveis municipals en aquell espai, que actuen de manera intensiva a través de diverses estratègies.

El desenvolupament d'aquestes estratègies, però, es troba algunes limitacions en la seva actuació, com ara la voluntarietat a l'hora d'acceptar els recursos que s'ofereixen a les persones. També cal tenir en compte que els tempos dels processos de treball poden ser llargs i que poden arribar persones noves, de manera que el procés ha de tornar a començar.

Aquestes actuacions assoleixen els objectius en situacions particulars. En altres, però, les persones poden continuar utilitzant l'espai. Cal tenir en compte que l'espai públic no és una realitat estanca sinó que és canviant i, per tant, alguns llocs que, per la seva

ubicació o característiques, generen determinades dinàmiques requereixen una intervenció continuada i sostinguda en el temps, com es constata que passa en aquest punt.

No obstant això, com apunta l'informe municipal, **està previst el trasllat del Gimnàs Sant Pau a una nova ubicació provisional**, fet que haurà de comportar canvis i millores als voltants de la seva ubicació actual.

3. Coordinació dels serveis municipals

Davant de situacions amb un abordatge com les que es produeixen en aquest espai, aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment amb les d'atenció i suport requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en aquell espai públic.

La Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma l'existència d'una intervenció coordinada, a través de les Taules de convivència del districte de Ciutat Vella, en les quals participen diferents serveis i en les que es revisen les situacions en punts concrets del districte, per ajustar les actuacions per desenvolupar.

També el SGC i la GUB estaven duent a terme una coordinació més específica.

Es constata, per tant, que **es porta a terme la coordinació prevista normativament**.

4. Informació al veïnat afectat

La informació facilitada pel Districte exposa que bona part de les queixes que havia presentat la ciutadana havien estat respostes per la GUB. En concret, es fa referència a les que es van emetre els dies 19 de novembre de 2022, i 19, 22 i també 22 de desembre de 2022.

En data 7 de novembre de 2022, una queixa de la ciutadana també havia estat resposta per la Direcció de Serveis a les Persones i el territori, de Ciutat Vella.

Prèviament, el juny de 2022, s'havia contactat amb la promotora de la queixa, així com amb dos veïns més. També s'havia contactat amb un comerciant de l'edifici i amb l'administradora de la finca, que va ser informada de les actuacions que es desenvolupaven, i que va manifestar que en donaria trasllat al veïnat.

La Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han d'actuar amb els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. Els articles 5 i 6 de la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— fan referència al dret a relacionar-se amb l'Administració, així com que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat.

S'observa que, en aquesta situació, el Districte de Ciutat Vella, havia donat resposta a la ciutadana i havia contactat amb ella, així com amb altres membres

del veïnat i de l'administració de la finca, actuant així d'acord amb els preceptes normatius.

5. Continuitat de la intervenció

Situacions com la descrita, malgrat que diversos serveis ja hi puguin estar actuant, poden generar malestar i alarma entre el veïnat. Per aquest motiu, **esdevé necessari mantenir el seguiment, així com la interlocució amb el veïnat que aporti informació suficient** (evitant les respostes excessivament generalistes o estandarditzades).

El Districte ha de poder exercir l'escolta i conèixer de primera mà les impressions i les informacions que poden aportar les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai.

Cal afegir que en aquest cas, la Sindicatura de Greuges de Barcelona, també és una institució veïna d'aquest punt de la ciutat i, per tant, pot observar en horari diürn, la situació al voltant del Gimnàs Sant Pau i l'actuació dels diferents dispositius municipals.

Així, es va poder observar la intensificació de l'actuació de la GUB en la venda de productes recuperats i andròmines, amb resultats evidents. També cal afegir com aquest servei municipal està present a la zona en diferents moments del dia.

Això no obstant, també es poden observar altres dinàmiques que continuen afectant l'entorn, tant el veïnat com les persones que es troben en situació de vulnerabilitat i que segueixen necessitant el suport municipal.

Per tant, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, **es recorda al Districte de Ciutat Vella la necessitat de mantenir el seguiment de l'espai, per intervenir de la forma més ajustada.**

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Ciutat Vella, ha estat ajustat a dret, però ha de mantenir-se i millorar en eficàcia.**

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** la necessitat de mantenir l'actuació i el seguiment de l'espai.
- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que mantingui interlocució amb el veïnat, mentre prossegueixin algunes de les dinàmiques descrites a la zona i persisteixi el malestar veïnal, essent proactiu a l'hora de mantenir informada la ciutadania de la tasca que fan els serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.